Les questions fréquemment posées



Questions Générales

1. Qu'est-ce que V PAY ?

V PAY est une carte de paiement européenne, qui peut être utilisée, pour effectuer des paiements ou des retraits au Luxembourg et en Europe. C'est une carte à débit immédiat, c'est-à-dire que les transactions sont débitées de votre compte dans les 48 heures suivant l'opération. En partenariat avec Visa Europe, nous faisons découvrir le produit V PAY au marché luxembourgeois, grâce à une campagne de communication utilisant la presse, la radio et l'affichage.

2. Pourquoi ne pas avoir gardé bancomat ?

bancomat est un système purement luxembourgeois lancé fin des années '80. Il a permis au Luxembourg de se positionner comme un des pays précurseurs et un des mieux équipés dans les paiements par cartes de débit. Actuellement, les **évolutions réglementaires** (SEPA/PSD) et **technologiques** sont importantes dans ce domaine. Des investissements conséquents auraient dû être réalisés pour maintenir bancomat à un niveau de service correct pour les consommateurs et les commerçants. Il est donc plus judicieux de travailler avec des solutions éprouvées, qui offrent une couverture internationale.

3. Quelle est la différence entre la carte bancomat/Maestro et la carte V PAY ?

Dans **les deux cas**, il s'agit d'une carte de débit qui vous permet d'effectuer des **achats** ou de retirer des **espèces** dans les guichets automatiques bancaires (GAB). Votre nouvelle carte V PAY est **plus sécurisée**, parce qu'elle utilise exclusivement la combinaison puce et code secret pour tous les paiements et les retraits d'argent. Bien que la piste magnétique soit encore visible sur la carte, l'information contenue dans la piste n'inclut plus le numéro de carte. Ainsi, vos données restent protégées à l'intérieur de la puce (qui, à ce jour, ne peut être copiée).

4. Entendrai-je encore parler de bancomat ?

Oui. Les distributeurs de billets continuent à porter la désignation « bancomat ».

5. Quelle est la différence entre la carte V PAY et mes autres cartes ?

V PAY est une **carte de débit** (à ne pas confondre avec les cartes de crédit) : les paiements et retraits effectués avec cette carte sont **débités directement** de votre compte bancaire. Les cartes de crédit, elles, vous permettent de différer le paiement de vos achats et de vos retraits.

Couverture géographique

6. Où puis-je utiliser cette carte ? à Trèves, Arlon, Metz, et le reste de l'Europe ?

Votre nouvelle carte de débit V PAY fonctionne dans toute l'Europe - tant chez les commerçants, que sur les distributeurs automatiques de billets (plus de 8 millions de commerces et plus de 365.000 GAB). La **liste des pays** est disponible sur **www.vpay.com** et www.fortuna.lu/vpay. Elle respecte les standards EMV (puce et code secret), applicables dans tous les pays européens, presque 100% des distributeurs de billets et terminaux commerçants ont été adaptés à EMV

8. Est-ce que je peux payer avec V PAY partout où j'ai pu payer avec bancomat/Maestro ?

Vous pouvez payer partout en Europe. En dehors de l'Europe, l'utilisation de la carte de crédit est conseillée.

Frais, taux et tarifs

9. Suis-je confronté à de nouveaux/autres frais (étranger, paiement, retrait) ?

Par rapport à la tarification actuelle, il n'y a pas de modifications. Si vous souhaitez consulter notre tarification actuelle, veuillez consulter notre page internet 'Infos Pratiques / Conditions'.

10. Suis-je obligé de payer cette nouvelle carte, alors que je ne l'ai pas demandée ?

Vous recevez la carte V PAY en remplacement de votre carte bancomat/Maestro à son échéance et vous n'avez rien de plus à payer. Les tarifs actuels restent applicables.

Démarche, mode d'emploi, et sécurité

11. Comment puis-je commander cette carte et à partir de quand ?

Si vous disposez déjà d'une **carte bancomat/Maestro**, votre banque vous envoie **automatiquement** une nouvelle carte V PAY entre le 1er novembre 2011 et le 31 décembre 2011. A partir du 1er novembre 2011, toutes les cartes de débit émises sont des cartes V PAY.

12. Dois-je m'adresser à ma banque ou au Cetrel si je n'ai pas reçu ma nouvelle carte V PAY ?

Si vous n'avez pas reçu votre carte pour le 31 décembre 2011, vous pouvez vous adresser à votre banque. Contacter CETREL uniquement pour faire bloquer votre carte, en cas de perte/vol.

13. Quelle est la durée de validité de la carte V PAY ?

Votre carte V PAY a, en principe, une validité de 6 ans.

14. Faut-il signer de nouvelles conditions générales ?

Non, les conditions générales restent similaires aux conditions générales actuelles.

15. Quels avantages ai-je comme client ?

Sécurité et facilité. Tous les paiements sont effectués via la puce intégrée et votre code secret. Les paiements et retraits s'effectuent de la même façon au Luxembourg et partout ailleurs en Europe.

16. Le code secret de ma carte bancomat/Maestro, remplacée par V PAY, va-t-il changer ?

Non, V PAY fonctionne avec le code secret de votre carte actuelle.

17. Faut-il que je signe la nouvelle carte ?

Non, V PAY fonctionne uniquement avec le code secret (évitant les falsifications de signature).

18. Y a-t-il des assurances spéciales liées à cette carte ?

Non, il n'y a pas d'assurances spéciales liées à votre carte de débit.

19. Y-a-t-il des limites spéciales d'utilisation ? Sont-elles par carte ou par compte ?

Les limites de retrait et de paiement restent les mêmes. Comme par le passé, on parle de limite par compte et non par carte. Vous pouvez contacter notre agence, en vue de les faire adapter.

21. Puis-je maintenant payer sur Internet (e-Commerce) avec la carte ?

Non, votre carte V PAY ne permet actuellement pas d'effectuer des paiements sur Internet. Les achats sur Internet peuvent être réglés au moyen d'une carte de crédit.